

# Qualitätsbericht 2015

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

23.05.2016  
Geschäftsleitung fmi AG

Version



Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken  
AG



## Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2015.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden.

### Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

### Kontaktperson Qualitätsbericht 2015

Frau  
Stephanie Müller  
Qualitätsmanagerin  
033 826 25 96  
[stephanie.mueller@spitalfmi.ch](mailto:stephanie.mueller@spitalfmi.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitalertritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligten sich ebenfalls.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methode / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller  
Direktor H+

## Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Impressum</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>1 Einleitung</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....   | <b>7</b>  |
| 2.1 Organigramm .....  | 7         |
| 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....  | 7         |
| <b>3 Qualitätsstrategie</b> .....  | <b>8</b>  |
| 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015 .....                               | 8         |
| 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015 .....  | 9         |
| 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....   | 9         |
| <b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....                                     | <b>10</b> |
| 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....  | 10        |
| 4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....                      | 11        |
| 4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....   | 13        |
| 4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....   | 17        |
| 4.4 Registerübersicht .....  | 18        |
| 4.5 Zertifizierungsübersicht .....   | 19        |
| <b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>Befragungen</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....  | <b>22</b> |
| 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik .....  | 22        |
| 5.2 Eigene Befragung .....   | 24        |
| 5.2.1 Outcome Patientenfragebogen OPF .....  | 24        |
| 5.2.2 Zufriedenheit mit der Physiotherapie .....   | 26        |
| 5.3 Beschwerdemanagement .....   | 27        |
| <b>6 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....  | <b>28</b> |
| 6.1 Eigene Befragung .....   | 28        |
| 6.1.1 Mitarbeiterbefragung .....   | 28        |
| <b>Behandlungsqualität</b> .....   | <b>29</b> |
| <b>7 Wiedereintritte</b> .....   | <b>29</b> |
| 7.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen .....                   | 29        |
| <b>8 Operationen</b> .....   | <b>31</b> |
| 8.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen .....                         | 31        |
| <b>9 Infektionen</b> .....   | <b>33</b> |
| 9.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte .....                                      | 33        |
| <b>10 Stürze</b> .....   | <b>36</b> |
| 10.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz .....  | 36        |
| <b>11 Wundliegen</b> .....   | <b>38</b> |
| 11.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (bei Erwachsenen sowie Kindern und Jugendlichen) ..... | 38        |
| <b>12 Weitere Qualitätsmessung</b> .....   | <b>40</b> |
| 12.1 Weitere eigene Messung .....  | 40        |
| 12.1.1 Sturz Inzidenzmessung .....   | 40        |
| 12.1.2 Dekubitus Inzidenzmessung .....   | 40        |
| <b>13 Projekte im Detail</b> .....   | <b>41</b> |
| 13.1 Aktuelle Qualitätsprojekte .....  | 41        |
| 13.1.1 Progress Sichere Medikation an Schnittstellen .....                                       | 41        |
| 13.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015 .....                                 | 42        |
| 13.2.1 Patientenbroschüre PATEM .....  | 42        |
| 13.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....  | 43        |
| 13.3.1 Sichere Medikation .....  | 43        |

|   |                                       |           |
|---|---------------------------------------|-----------|
| 13.3.2  | Risikomanagement .....                | 43        |
| <b>14</b>   | <b>Schlusswort und Ausblick .....</b> | <b>44</b> |
| <b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b> |                                       | <b>45</b> |
| Akutsomatik.....  |                                       | 45        |
| <b>Anhang 2 .....</b>   |                                       | <b>48</b> |
| <b>Herausgeber .....</b>                                      |                                       | <b>50</b> |

## 1 Einleitung

Wir stellen Ihnen einleitend die Spitäler fmi AG vor. In den folgenden Kapiteln erhalten Sie einen umfassenden Einblick in unsere Arbeit an der Qualitätssicherung und -entwicklung sowie Kennzahlen der Spitäler fmi AG.

### **Vorstellung der Spitäler fmi AG**

Als öffentliches Regionales Spitalzentrum (RSZ) stellt die Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG die erweiterte medizinische Grundversorgung im östlichen und zentralen Berner Oberland sicher. Dazu gehören ein 24-Stunden-Notfalldienst an den fmi-Standorten Interlaken und Frutigen sowie die medizinischen Schwerpunktgebiete Chirurgie, Orthopädie, Innere Medizin und Kardiologie sowie die Gynäkologie, Geburtshilfe und ein Psychiatrischer Dienst mit Tagesklinik. In Meiringen betreibt die Spitäler fmi AG vorwiegend mit privaten Anbietern ein Gesundheitszentrum als Anlaufstelle für die Bevölkerung und die Feriengäste im Oberhasli.

### **Kompetenz in zahlreichen Spezialgebieten**

Daneben hat sich die Spitäler fmi AG auch in zahlreichen Spezialgebieten zum Kompetenzzentrum entwickelt. Dazu gehören etwa das Zentrum für den Bewegungsapparat inklusive Sportmedizin, die Viszeralchirurgie, eine moderne Dialysestation, eine ambulante onkologische Station, zahlreiche Therapie- und Beratungsangebote, eine hochmoderne radiologische Diagnostik oder ein interdisziplinäres Schlaflabor.

### **Wenn Feriengäste Patienten werden**

Eine gute Spitalinfrastruktur ist nicht nur für die einheimische Bevölkerung von grosser Bedeutung. Auch der Tourismus ist auf optimal funktionierende medizinische Dienstleistungen angewiesen. Ob ambulant oder stationär: Heute ist jeder fünfte von der Spitäler fmi AG behandelte Patient ein Feriengast.

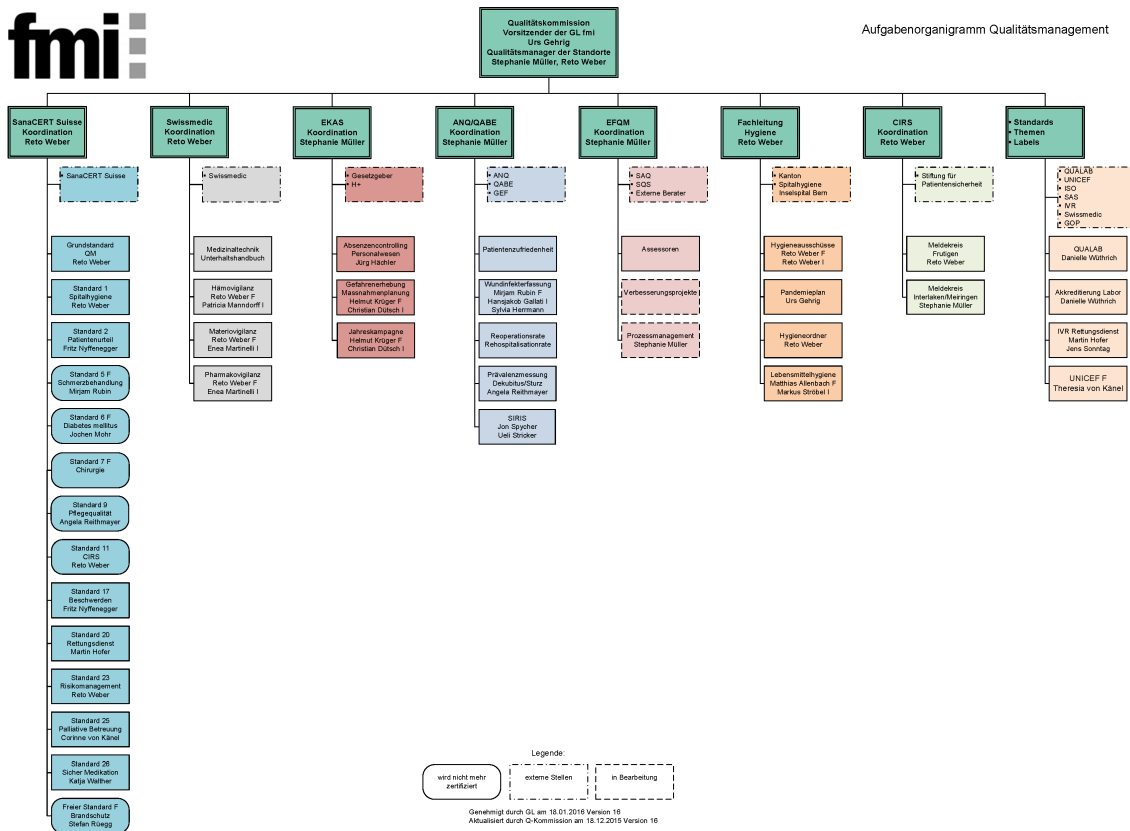
### **Wichtig für die regionale Volkswirtschaft.**

Die Spitäler fmi AG gehört mit rund 1000 Mitarbeitenden zu den grössten Arbeitgebern im Berner Oberland. Sie ist sowohl Arbeitgeberin für qualifizierte Berufsleute als auch für Hilfspersonal. Mit mehr als 40 Ausbildungsplätzen unterschiedlicher Berufssparten spielt die Spitäler fmi AG eine bedeutende Rolle im regionalen Ausbildungsangebot.

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **110** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Stephanie Müller  
 Qualitätsmanagerin  
 Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG  
 033 826 25 96  
[stephanie.mueller@spitalfmi.ch](mailto:stephanie.mueller@spitalfmi.ch)

Herr Dr. med. Reto Weber  
 Qualitäts- und Riskmanager, Mitarbeiter IT-Medizin  
 Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG  
 033 672 23 03  
[reto.weber@spitalfmi.ch](mailto:reto.weber@spitalfmi.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

#### **Vision**

Die Spitäler fmi AG ist die bevorzugte Gesundheitspartnerin in der Region.

#### **Mission**

Die Spitäler fmi AG erfüllen gemäss kantonomer Planung die Aufgaben des regionalen Spitalzentrums (RSZ) Oberland Ost. Die Spitäler fmi AG bietet an den Standorten Interlaken und Frutigen eine qualitativ hochstehende medizinische Versorgung und einen 24-Stunden-Notfalldienst an. Das medizinische Angebot mit den Schwerpunkten Chirurgie/Orthopädie/Unfallchirurgie, Intensivmedizin, Innere Medizin, Psychiatrie und Gynäkologie/Geburtshilfe wird durch vielfältige Spezialitäten und paramedizinische Dienstleistungen ergänzt. Der Grossteil der medizinischen Bedürfnisse der Bevölkerung und der Gäste können damit direkt vor Ort abgedeckt werden. Im Oberhasli gewährleistet die Spitäler fmi AG die erste medizinische Versorgung der Bevölkerung mit mehrheitlich privaten Anbietern. Als Eigentümerin des Gesundheitszentrums Meiringen stellt sie dafür geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung. Der Rettungsdienst der Spitäler fmi AG steht im ganzen Einzugsgebiet rund um die Uhr in Bereitschaft.

#### **Qualitätsstrategie**

Im Rahmen unserer Qualitätsaktivitäten bilden regelmässig durchgeführte Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten, und Mitarbeitenden die Eckpfeiler für die kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen und Angebote. Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der aktiv gelebten, praxisbezogenen Qualität sorgt die Qualitätskommission zusammen mit den unterstützenden Organisationen wie Qualitätszirkel, Hygieneausschusse und Fachgremien. Im Bereich Labor wird mit ISO-Normen gezielt ein international anerkanntes Fachniveau erreicht und weiterentwickelt. Seit Juni 2012 sind die Laboratorien der Spitäler Frutigen und Interlaken erfolgreich akkreditiert. Seit Januar 2012 ist das Rechnungswesen der Spitäler fmi AG erfolgreich zertifiziert. Die Spitäler fmi AG richtet sich nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aus, einem ganzheitlichen, umfassenden Qualitätsmanagementsystem. Im Jahr 2014 wurde erfolgreich der Level R4E erreicht. Ebenfalls arbeitet die Spitäler fmi AG mit den Standards von SanaCERT Suisse. In der Spitalgruppe hat bereits die Dritte Re-Zertifizierung stattgefunden.

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

#### **3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015**

##### **EFQM Recognised for Excellence**

- Verbesserungsprojekte gemäss Feedbackbericht umsetzen
- Schulung Mitarbeitende oberes und mittleres Kader

##### **SanaCERT Suisse**

- PATEM Patientenbroschüre am Standort Interlaken einführen
- Standard Sichere Medikation fmi weit implementieren, Konzept erstellt und eingeführt
- Überwachungsaudit erfolgreich abschliessen



## 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

### Durchführung von Outcome Messungen

- Befragung zur Patientenzufriedenheit im stationären Bereich (OPF)
- Potentiell vermeidbare Reoperationen und Rehospitalisationen (SQ-Lape)
- Postoperative Wundinfektmessung nach Swisssno
- Sturz und Dekubitus Erfassung

### EFQM Recognised for Excellence

- Verbesserungsprojekte nach Planung umgesetzt

### SanaCERT Suisse

- Im Rahmen von SanaCERT Suisse konnten wir das Überwachungsaudit erfolgreich abschliessen.

## 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Weiterführung Prozessmanagement, Prozesslandschaft in SharePoint
- EFQM "Recognised for Excellence" Assessment 2018
- SanaCERT Suisse: Re-Zertifizierung 2016 mit den neuen Standards Risikomanagement und Sichere Medikation
- ISO Re-Akkreditierung Labor 2017
- IVR Re-Zertifizierung Rettungsdienst 2020
- Rekole®: Re-Zertifizierung 2016

## 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

### 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen: | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | Spitäler fmi AG, Spital Frutigen | Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
|--|------------------------------------|----------------------------------|---|
| <i>Akutsomatik</i>   |                                    |                                  |   |
| ▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik                                | √                                  | √                                |   |
| ▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen           | √                                  | √                                |   |
| ▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen                 | √                                  | √                                |   |
| ▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte                              | √                                  | √                                |   |
| ▪ Nationale Prävalenzmessung Sturz   | √                                  | √                                |   |
| ▪ Prävalenzmessung Dekubitus   | √                                  | √                                |   |

## 4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

| Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt: |                                    |                                  |   |
|---|------------------------------------|----------------------------------|---|
|   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | Spitäler fmi AG, Spital Frutigen | Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <i>Patientenzufriedenheit</i>                                     |                                    |                                  |   |
| ▪ Outcome Patientenfragebogen OPF                                 | √                                  | √                                |   |
| ▪ Zufriedenheit mit der Physiotherapie                            | √                                  | √                                |   |
| <i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>                                   |                                    |                                  |   |
| ▪ Mitarbeiterbefragung  | √                                  | √                                | √   |

| Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt: |                                    |                                  |   |
|---|------------------------------------|----------------------------------|---|
|   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | Spitäler fmi AG, Spital Frutigen | Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <i>Weitere Qualitätsmessung</i>                                   |                                    |                                  |   |
| ▪ Sturz Inzidenzmessung   | √                                  | √                                |   |
| ▪ Dekubitus Inzidenzmessung                                       | √                                  | √                                |   |

### 4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte.

#### Mitarbeitenden Befragung

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Durchführung Befragung Mai - Juni 2016, Verbesserungsmassnahmen ableiten und Massnahmen umsetzen                    |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | alle Mitarbeitenden   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | Mai 2016 - Dezember 2016  |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt   |
| <b>Involvierte Berufsgruppen</b>                            | alle Berufsgruppen  |

#### EFQM-Modell Business Excellence

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Anerkennung für Excellence halten und kontinuierliche Qualitätsverbesserung   |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | ab September 2014 - 2018  |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt   |
| <b>Involvierte Berufsgruppen</b>                            | alle Berufsgruppen  |

#### Pilotprojekt Progress sichere Medikation an Schnittstellen

|   |  |
|---|--|
| <b>Ziel</b>   | Implementierung systematischer Medikationsabgleich |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG                                    |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken                 |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | ab März 2015                                       |
| <b>Involvierte Berufsgruppen</b>                            | Ärzte, Pflege, Apotheke                            |

## Qualitätsmanagement

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Kontinuierliche Qualitätsentwicklung  |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       |   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt   |

## Interne Audits

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Aktueller Stand und Verbesserungspotenziale der Qualitätsarbeit ermitteln   |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | ab 2016   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt   |

## CIRS

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Verbesserungsmassnahmen aufgrund kritischer Zwischenfälle umsetzen Steigerung Patientensicherheit                   |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | laufend   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt   |

## PATEM Patientenbroschüre "Fehler vermeiden- Helfen Sie mit"

|   |  |
|---|--|
| <b>Ziel</b>   | Durch Abgabe der Broschüre ist Patient aktiv an der Sicherheit beteiligt und kann darauf aufmerksam machen. Steigerung Patientensicherheit |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG  |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen   |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | Standort Frutigen ab November 2014, Standort Interlaken ab Mai 2015  |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt  |

## CIRRNET

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Teilnahme am Netzwerk                         |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spital Frutigen                               |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Frutigen              |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | Eingeführt 2011                               |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt |

## Prozessmanagement

|   |  |
|---|--|
| <b>Ziel</b>   | Optimierung Patientenprozess sowie weitere Führungs- und Unterstützungsprozesse formulieren, Prozessmanagement in SharePoint integrieren |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG  |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen                      |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | laufend  |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt  |

## Risikomanagement

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Risiken analysieren, bewerten und Massnahmenplanung Überprüfung Risikoliste und Massnahmenumsetzung                 |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | Eingeführt 2010   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt   |

## Erfassung der Sturzereignisse

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Systematische Erfassung und Auswertung der Daten als Grundlage für Verbesserungen |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen              |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | laufend   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt                                     |

## Dekubitus Erfassung

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Systematische Erfassung und Auswertung der Daten als Grundlage für Verbesserungen |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen              |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | laufend   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt                                     |

## Mangelernährung

|   |   |
|---|---|
| <b>Ziel</b>   | Systematische Erfassung und Auswertung der Daten als Grundlage für Verbesserungen |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG   |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen              |
| <b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>                       | laufend   |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt                                     |



## Diabetes Mellitus

|   |  |
|---|--|
| <b>Ziel</b>   | Systematische Erfassung aller Patienten mit Diabetes Mellitus zur Optimierung der Behandlung |
| <b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b> | Spitäler fmi AG  |
| <b>Standorte</b>  | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen                         |
| <b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)                       | laufend  |
| <b>Art der Aktivität / des Projekts</b>                     | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt  |

### 4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2006 eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

## 4.4 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Die aufgeführten Register und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: [www.fmh.ch/saqm/\\_service/forum\\_medizinische\\_register.cfm](http://www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm)

| Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen                |  |   |         |  |
|--|--|---|---------|--|
| Bezeichnung  | Fachrichtungen   | Betreiberorganisation   | Seit/Ab | Standorte  |
| <b>AMDS</b><br>Absolute Minimal Data Set   | Anästhesie   | Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation<br><a href="http://www.iumsp.ch/ADS">www.iumsp.ch/ADS</a>     | 2010    | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken                                   |
| <b>AQC</b><br>Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie            | Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie | Adjumed Services AG<br><a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>   | 2000    | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen |
| <b>ASF</b><br>Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken                     | Gynäkologie und Geburtshilfe   | SGGG: Schweizerische Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe<br><a href="http://www.sevisa.ch">www.sevisa.ch</a>        | 1983    | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen |
| <b>MDSi</b><br>Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI | Intensivmedizin  | SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin<br><a href="http://www.sgi-ssmi.ch">www.sgi-ssmi.ch</a>                        | 2006    | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken                                   |
| <b>Dialyseregister</b><br>Schweizer Dialyseregister                                  | Nephrologie  | Schweizer Gesellschaft für Nephrologie<br><a href="http://www.sgn-ssn.ch">www.sgn-ssn.ch</a>                                  | 2014    | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken                                   |
| <b>SIRIS</b><br>Schweizerisches Implantatregister                                    | Orthopädische Chirurgie  | Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin<br><a href="http://www.siris-implant.ch">www.siris-implant.ch</a> | 2012    | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen |

## 4.5 Zertifizierungsübersicht

| Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert: |   |   |  |   |   |
|---|---|---|--|---|---|
| Angewendete Norm                          | Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet | Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment | Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment | Standorte   | Kommentare  |
| Arbeitssicherheit H+ (EKAS)               | Spitäler fmi AG                                   | 2007  | 2014   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen | Standort Interlaken 2014 Standort Frutigen 2012   |
| EFQM-Modell Business Excellence           | Spitäler fmi AG                                   | Verpflichtung zu Excellence 2011            | 2014   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen | Anerkennung für Excellence 2014   |
| ISO/IEC 17025                             | Labor fmi AG                                      | Akkreditierung 2012                         | 2014   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen | Jährliche Überwachung der Akkreditierung  |
| IVR - Interverband für Rettungswesen      | Rettungsdienst fmi                                | 2009  | 2015   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen |   |
| SanaCERT Suisse                           | Spitäler fmi AG                                   | 2004  | 2013   | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken, Spitäler fmi AG, Spital Frutigen, Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen | Spital Frutigen: Standards 0,1,2,5,17<br>Spitäler fmi AG: Standard 0,11,20,25<br>RE-Zertifizierung 2016: Standards 0,1,2,17,20,23,25,26 |

## Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

|   |                 |      |      |                                  |                       |
|---|-----------------|------|------|----------------------------------|-----------------------|
| Rekole (Revision der Kostenrechnung und Leistungserfassung) | Spitäler fmi AG | 2012 | 2012 | Alle                             | Rezertifizierung 2016 |
| Babyfreundliches Spital (UNICEF)                            | Spital Frutigen | 2001 | 2013 | Spitäler fmi AG, Spital Frutigen | Rezertifizierung 2016 |

# **QUALITÄTSMESSUNGEN**

## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

#### 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe entwickelt.

Der Kurzfragebogen besteht aus fünf Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Neben den fünf Fragen zum Spitalaufenthalt, werden Alter, Geschlecht und Versicherungsklasse erhoben.

#### Messergebnisse

| Fragen  | Vorjahreswerte |      |      | Zufriedenheitswert,<br>Mittelwert 2015<br>(CI* = 95%) |
|---|----------------|------|------|---|
|   | 2012           | 2013 | 2014 |   |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>   |                |      |      |   |
| Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?                            | 8.98           | 9.34 | 9.29 | 9.15<br>(8.94 - 9.36)                                 |
| Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?                       | 8.75           | 9.21 | 9.10 | 9.07<br>(8.88 - 9.27)                                 |
| Wenn Sie Fragen an eine Ärztin oder einen Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? | 8.83           | 9.11 | 9.05 | 9.09<br>(8.87 - 9.30)                                 |
| Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?          | 8.69           | 9.25 | 9.10 | 9.31<br>(9.16 - 9.45)                                 |
| Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?                  | 9.39           | 9.66 | 9.49 | 9.53<br>(9.37 - 9.68)                                 |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>   |                |      |      |   |
| Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?                            | 9.59           | 9.49 | 9.86 | 9.47<br>(9.08 - 9.86)                                 |
| Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?                       | 9.32           | 9.29 | 9.64 | 9.15<br>(8.81 - 9.50)                                 |
| Wenn Sie Fragen an eine Ärztin oder einen Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? | 9.41           | 9.34 | 9.55 | 9.30<br>(9.01 - 9.58)                                 |
| Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?          | 9.24           | 9.16 | 9.59 | 9.14<br>(8.80 - 9.49)                                 |
| Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?                  | 9.61           | 9.75 | 9.82 | 9.60<br>(9.35 - 9.84)                                 |

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 10 = bester Wert

\* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die Spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Angaben zur Messung                        |                     |   |      |
|--|---------------------|---|------|
| Auswertungsinstitut                        |                     | hcri AG und MECON measure & consult GmbH  |      |
| Angaben zum untersuchten Kollektiv         |                     |   |      |
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien | Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten ( $\geq 18$ Jahre) versendet, die im September 2015 das Spital verlassen haben.   |      |
|  | Ausschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Im Spital verstorbene Patienten</li> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul> |      |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>  |                     |   |      |
| Anzahl angeschriebene Patienten 2015       |                     | 441   |      |
| Anzahl eingetreffener Fragebogen           |                     | Rücklauf in Prozent   | 48 % |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>    |                     |   |      |
| Anzahl angeschriebene Patienten 2015       |                     | 153   |      |
| Anzahl eingetreffener Fragebogen           |                     | Rücklauf in Prozent   | 47 % |

## 5.2 Eigene Befragung

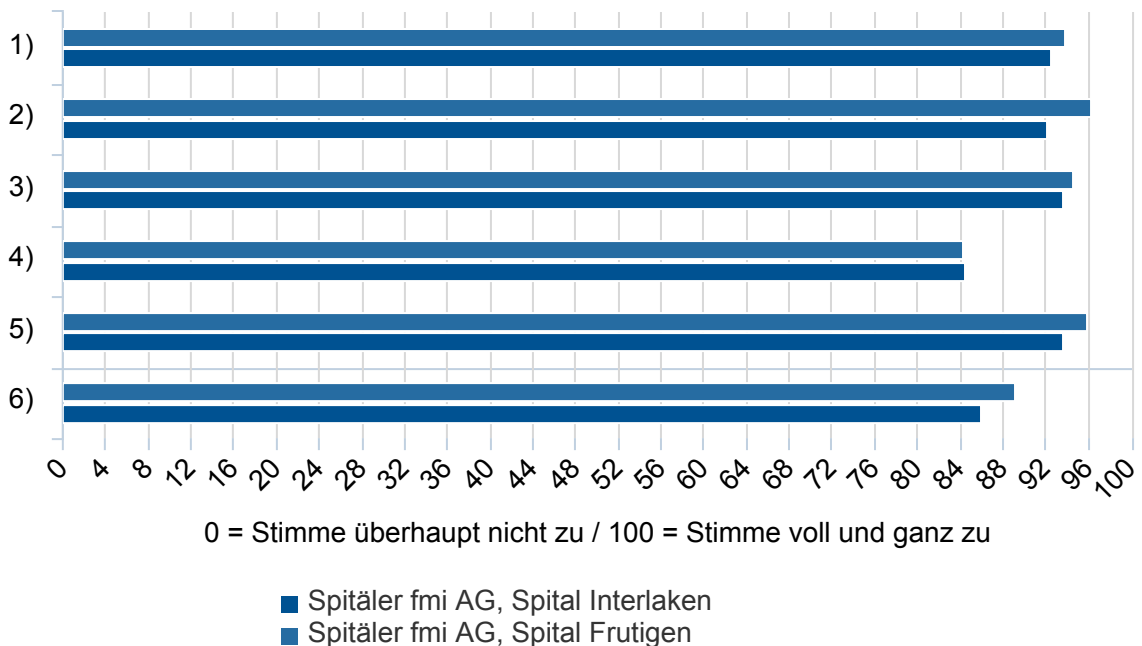
### 5.2.1 Outcome Patientenfragebogen OPF

Das Ziel der Befragung ist es die Patientenzufriedenheit der stationären Patienten zu messen.

Diese Patientenbefragung haben wir vom 16.02.2015 bis 26.05.2015 in allen Abteilungen an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“ durchgeführt. Wir haben alle stationär behandelten Erwachsenen Patienten befragt, die im Erhebungszeitraum das Spital verlassen haben. Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren, Wöchnerinnen und verstorbene Patienten wurden nicht in die Befragung einbezogen. Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

#### Messthemen

- 1) Mitarbeit bei Eintritt
- 2) Vertrauen zu Ärzten
- 3) Vertrauen zu Pflegenden
- 4) Zuwendung von Pflegenden
- 5) Diskretion
- 6) Entlassung und weitere Behandlungsschritte Ärzte



| Messergebnisse in Zahlen           |                            |       |       |       |       |
|------------------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                    | Mittelwerte pro Messthemen |       |       |       |       |
|                                    | 1)                         | 2)    | 3)    | 4)    | 5)    |
| Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | 92.60                      | 92.10 | 93.70 | 84.50 | 93.70 |
| Spitäler fmi AG, Spital Frutigen   | 93.80                      | 96.20 | 94.60 | 84.20 | 95.80 |

| Messergebnisse in Zahlen           |                            |                          |                 |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
|                                    | Mittelwerte pro Messthemen |                          | Rücklaufquote % |
|                                    | 6)                         | Anzahl valide Fragebogen |                 |
| Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | 85.90                      | 576                      | 57.00 %         |



|                                     |       |     |         |
|-------------------------------------|-------|-----|---------|
| Spitäler fmi AG, Spital<br>Frutigen | 89.10 | 167 | 59.00 % |
|-------------------------------------|-------|-----|---------|

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Benchmark (aller an der Befragung beteiligten Spitäler)

Mitarbeit bei Eintritt 91.8

Vertrauen zu Ärzten 92.5

Vertrauen zu Pflegenden 91.2

Zuwendung von Pflegenden 80.8

Diskretion 92.6

Entlassung und weitere Behandlungsschritte Ärzte 88.0

Die Ergebnisse haben sich in Bezug zur letzten Messung verbessert. Die Verbesserungsmassnahmen werden mit den Fachbereichsleitungen ausgearbeitet.

#### Angaben zur Messung

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Auswertungsinstitut  | hcri AG     |
| Methode / Instrument | Outcome OPF |

### 5.2.2 Zufriedenheit mit der Physiotherapie

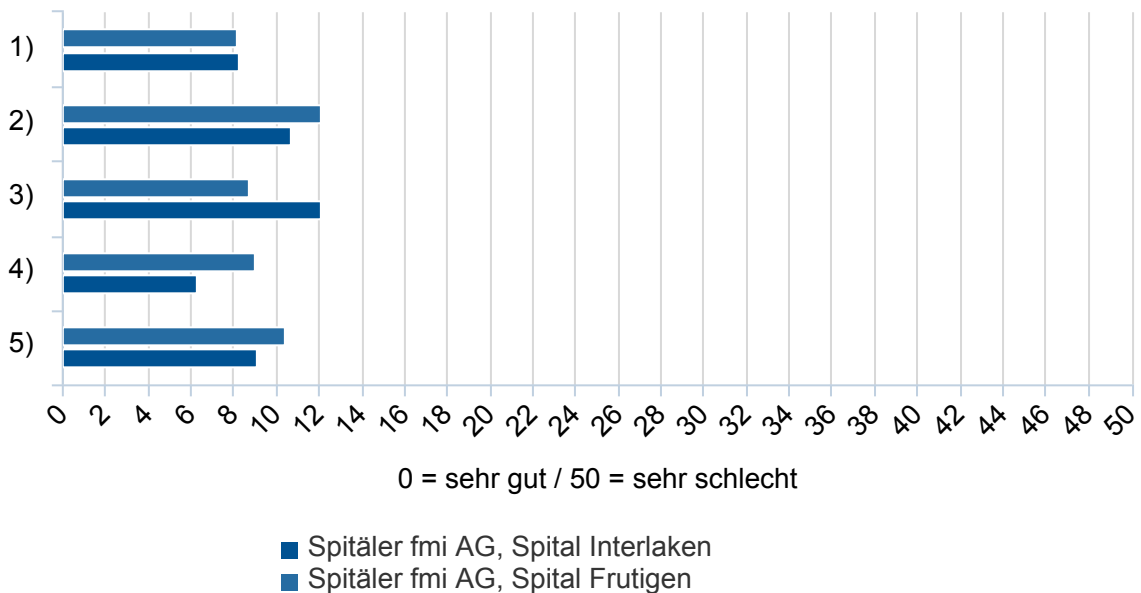
Das Ziel der Befragung ist, die Zufriedenheit der Patienten in der Physiotherapie zu messen.

Diese Patientenbefragung haben wir vom September 2014 bis März 2015 in der Abteilung „Physiotherapie“ an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“ durchgeführt.

Der Fragebogen wurde an alle ambulanten Patienten abgegeben. Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

#### Fachthemen

- 1) Organisation
- 2) Allgemeine Information
- 3) Infrastruktur
- 4) Therapeut
- 5) Heimprogramm



| Messergebnisse in Zahlen           |                            |       |       |      |       |                          |                 |
|------------------------------------|----------------------------|-------|-------|------|-------|--------------------------|-----------------|
|                                    | Mittelwerte pro Fachthemen |       |       |      |       | Anzahl valide Fragebogen | Rücklaufquote % |
|                                    | 1)                         | 2)    | 3)    | 4)   | 5)    |                          |                 |
| Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | 8.20                       | 10.70 | 12.10 | 6.30 | 9.10  | 191                      | 64.00 %         |
| Spitäler fmi AG, Spital Frutigen   | 8.10                       | 12.10 | 8.70  | 9.00 | 10.40 | 95                       | 63.00 %         |

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

**Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten**

Die Wertung der Ergebnisse wird in einem Unzufriedenheitsindex angegeben.

Benchmark (aller an der Befragung beteiligten Physiotherapien)

Organisation 8.9  
 Allgemeine Information 10.7  
 Infrastruktur 12.7  
 Therapeut 6.7  
 Heimprogramm 9.3

**Angaben zur Messung**

|                      |                                 |
|----------------------|---------------------------------|
| Auswertungsinstitut  | Mecon                           |
| Methode / Instrument | Patientenzufriedenheit Ambulant |

**5.3 Beschwerdemanagement**

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

**Spitäler fmi AG, Spital Interlaken**

Beschwerdemanagement Spitäler fmi AG  
 Piroshka Scheurer  
 Direktionsassistentin  
 033 826 25 45  
[piroschka.scheurer@spitalfmi.ch](mailto:piroschka.scheurer@spitalfmi.ch)  
 Montag - Freitag  
 zu Bürozeiten

**Spitäler fmi AG, Spital Frutigen**

Beschwerdemanagement Spital Frutigen  
 Doris von Känel  
 Direktionsassistentin  
 033 672 23 63  
[doris.vonkaenel@spitalfmi.ch](mailto:doris.vonkaenel@spitalfmi.ch)  
 Montag - Freitag  
 zu Bürozeiten

**Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen**

Beschwerdemanagement  
 Gesundheitszentrum Meiringen  
 Piroshka Scheurer  
 Direktionsassistentin  
 033 826 25 45  
[piroschka.scheurer@spitalfmi.ch](mailto:piroschka.scheurer@spitalfmi.ch)  
 Montag - Freitag  
 zu Bürozeiten

## 6 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

### 6.1 Eigene Befragung

#### 6.1.1 Mitarbeiterbefragung

Das Ziel der der Befragung ist die Zufriedenheit der Mitarbeitenden der Spitäler fmi AG zu messen.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2013 in allen Abteilungen an allen Standorten durchgeführt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2016.

| Angaben zur Messung  |                      |
|----------------------|----------------------|
| Auswertungsinstitut  | Mecon                |
| Methode / Instrument | Mitarbeiterbefragung |

## Behandlungsqualität

### 7 Wiedereintritte

#### 7.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird ein Wiedereintritt als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn er innert 30 Tagen erfolgt und ungeplant ist, obwohl die damit verbundene Diagnose bereits beim vorangehenden Spitalaufenthalt vorlag. Dabei werden Routinedaten aus der Spitalstatistik herangezogen. Geplante Nachversorgungstermine und geplante wiederholte Spitalaufenthalte, z.B. im Rahmen einer Krebsbehandlung, werden nicht gezählt.

Durch die Berechnung der Wiedereintrittsraten können auffällige Wiedereintritte erkannt und analysiert werden. Damit können Informationen zur Optimierung der Austrittsvorbereitung gewonnen werden.

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Messergebnisse

|   |         | 2012  | 2013  | 2014  | 2015      |
|---|---------|-------|-------|-------|-----------|
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b> |         |       |       |       |           |
| Beobachtete Rate                          | Intern: | 5.27% | 5.28% | 4.72% | -         |
|   | Extern: | 0.53% | 0.62% | 0.71% | -         |
| Erwartete Rate (CI* = 95%)                |         | 5.19% | 5.07% | 4.77% | - (- - -) |
| Ergebnis** (A, B oder C)                  |         | C     | C     | C     |           |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>   |         |       |       |       |           |
| Beobachtete Rate                          | Intern: | 3.84% | 3.77% | 4.78% | -         |
|   | Extern: | 0.63% | 0.38% | 0.27% | -         |
| Erwartete Rate (CI* = 95%)                |         | 4.14% | 4.15% | 4.16% | - (- - -) |
| Ergebnis** (A, B oder C)                  |         | B     | B     | C     |           |

\* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

\*\* Wertung der Ergebnisse:

A = Die beobachtete Rate ist tiefer als die minimale tiefste erwartete Rate (die beobachtete Rate liegt unterhalb des Konfidenzintervalls (95%)).

B = Die beobachtete Rate liegt innerhalb des Konfidenzintervalls (95%) der erwarteten Werte.

C = Es gibt zu viele potentiell vermeidbare Rehospitalisationen. Diese Fälle sollten analysiert werden.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Angaben zur Messung  |  |
|----------------------|--|
| Auswertungsinstitut  | SQLape GmbH  |
| Methode / Instrument | SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten der Spitäler berechnet. |

| Angaben zum untersuchten Kollektiv         |                     |   |
|--|---------------------|---|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien | Alle stationären Patienten (einschliesslich Kinder)   |
|  | Ausschlusskriterien | Verstorbene Patienten, gesunde Neugeborene, in andere Spitäler verlegte Patienten und Patienten mit Wohnsitz im Ausland. |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b> |                     |   |
| Anzahl auswertbare Austritte 2015:         | 5302                |   |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>   |                     |   |
| Anzahl auswertbare Austritte 2015:         | 1840                |   |

## 8 Operationen

### 8.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird eine Reoperation als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn ein Eingriff an derselben Körperstelle erfolgt und nicht vorhersehbar war oder wenn er eher Ausdruck eines Misslingens oder einer postoperativen Komplikation als einer Verschlimmerung der Grundkrankheit ist. Dabei werden Routinedaten aus der Spitalstatistik herangezogen. Rein diagnostische Eingriffe (z.B. Punktionen) werden von der Analyse ausgenommen. Es werden nur die Reoperationen erfasst, die während des gleichen Spitalaufenthalts vorkommen.

Die Berechnung der Reoperationsraten gibt einen Hinweis darauf, wo potentielle Probleme bestehen. Um auffällige Reoperationen zu erkennen und die Behandlungsqualität zu verbessern, sind vertiefte Analysen der Patientenakten durch die Spitäler und Kliniken nötig.

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Messergebnisse

|   | 2012  | 2013  | 2014  | 2015      |
|---|-------|-------|-------|-----------|
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b> |       |       |       |           |
| Beobachtete Rate                          | 1.71% | 1.36% | 1.29% | -         |
| Erwartete Rate (CI* = 95%)                | 2.51% | 2.22% | 2.08% | - (- - -) |
| Ergebnis** (A, B oder C)                  | A     | A     | A     |           |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>   |       |       |       |           |
| Beobachtete Rate                          | 1.47% | 1.68% | 0.89% | -         |
| Erwartete Rate (CI* = 95%)                | 1.63% | 1.44% | 1.33% | - (- - -) |
| Ergebnis** (A, B oder C)                  | B     | C     | A     |           |

\* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

\*\* Wertung der Ergebnisse:

A = Die beobachtete Rate ist tiefer als die minimale tiefste erwartete Rate (die beobachtete Rate liegt unterhalb des Konfidenzintervalls (95%)).

B = Die beobachtete Rate liegt innerhalb des Konfidenzintervalls (95%) der erwarteten Werte.

C = Es gibt zu viele potentiell vermeidbare Rehospitalisationen. Diese Fälle sollten analysiert werden.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Angaben zur Messung  |  |
|----------------------|--|
| Auswertungsinstitut  | SQLape GmbH  |
| Methode / Instrument | SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten der Spitäler berechnet. |

| Angaben zum untersuchten Kollektiv         |                     |  |
|--|---------------------|--|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien | Alle chirurgischen Eingriffe mit therapeutischem Ziel (einschliesslich Eingriffe bei Kinder) |
|  | Ausschlusskriterien | Eingriffe mit diagnostischem Ziel (z.B. Biopsien, Arthroskopie ohne Intervention, etc.).     |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>  |                     |  |
| Anzahl auswertbare Operationen 2015:       | 3174                |  |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>    |                     |  |
| Anzahl auswertbare Operationen 2015:       | 784                 |  |



## 9 Infektionen

### 9.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte

Bei einer Operation wird bewusst die schützende Hautbarriere bei den Patienten unterbrochen. Kommen dann Erreger in die Wunde, kann eine Wundinfektion entstehen. Postoperative Wundinfektionen sind unter Umständen mit schweren Beeinträchtigungen des Patientenwohls verbunden und können zu einer Verlängerung des Spitalaufenthaltes führen.

Swissnoso führt im Auftrag des ANQ Wundinfektionsmessungen nach bestimmten Operationen durch (siehe nachfolgende Tabellen). Die Spitäler und Kliniken können wählen, welche Operationsarten sie einbeziehen wollen. Es sind mindestens drei der genannten Operationsarten ungeachtet der Anzahl der Fälle pro Eingriffsart in das Messprogramm einzubeziehen. Betriebe, die Colonchirurgie (Dickdarm) in ihrem Leistungskatalog anbieten und Blindarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen (<16 Jahre) durchführen, sind ab dem 1. Oktober 2014 verpflichtet die Wundinfektionen nach diesen Operationen zu erfassen.

Um eine zuverlässige Aussage zu den Infektionsraten zu erhalten, erfolgt nach Operationen eine Infektionserfassung auch nach Spitalentlassung. Nach Eingriffen ohne Implantation von Fremdmaterial werden zudem 30 Tage später mittels Telefoninterviews die Infektionssituation und die Wundheilung erfasst. Bei Eingriffen mit Implantation von Fremdmaterial (Hüft- und Kniegelenksprothesen und herz-chirurgischen Eingriffen) erfolgt zwölf Monate nach dem Eingriff ein weiteres Telefoninterview (sog. Follow-up).

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.swissnoso.ch](http://www.swissnoso.ch)

| Unser Betrieb beteiligte sich an den Wundinfektionsmessungen nach folgenden Operationen: | Spitäler fmi AG, Spital Interlaken | Spitäler fmi AG, Spital Frutigen |
|--|------------------------------------|----------------------------------|
| ▪ Blinddarm-Entfernungen   | √                                  | √                                |
| ▪ Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen                                    | √                                  | √                                |
| ▪ Dickdarmoperationen (Colon)  | √                                  |                                  |
| ▪ Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen  | √                                  | √                                |
| ▪ Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen  | √                                  | √                                |

**Messergebnisse**

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2014 – 30. September 2015

| Operationen   | Anzahl beurteilte Operationen 2015 (Total) | Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2015 (N) | Vorjahreswerte Infektionsrate % |       |        | Infektionsrate % 2015 (CI*) |
|---|--|--|---------------------------------|-------|--------|-----------------------------|
|   |  |  | 2012                            | 2013  | 2014   |                             |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>           |  |  |                                 |       |        |                             |
| Blinddarm-Entfernungen                              | 63   | 0  | 0.00%                           | 1.96% | 0.00%  | 0.00%<br>(0.00% - 5.80%)    |
| Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen | 15   | 0  | 0.00%                           | 0.00% | 0.00%  | 0.00%<br>(0.00% - 21.80%)   |
| Dickdarmoperationen (Colon)                         | 43   | 3  | 11.10%                          | 7.14% | 20.60% | 7.00%<br>(1.50% - 19.10%)   |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>             |  |  |                                 |       |        |                             |
| Blinddarm-Entfernungen                              | 22   | 0  | 0.00%                           | 0.00% | 0.00%  | 0.00%<br>(0.00% - 15.40%)   |
| Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen | 8  | 0  | 0.00%                           | 0.00% | 0.00%  | 0.00%<br>(0.00% - 36.90%)   |

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2013 – 30. September 2014

| Operationen                                 | Anzahl beurteilte Operationen 2014 (Total) | Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2014 (N) | Vorjahreswerte Infektionsrate % |       |       | Infektionsrate % 2014 (CI*) |
|---|--|--|---------------------------------|-------|-------|-----------------------------|
|   |  |  | 2011                            | 2012  | 2013  |                             |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>   |  |  |                                 |       |       |                             |
| Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen   | 123  | 0  | 1.00%                           | 0.00% | 2.00% | 0.00%<br>(0.00% - 3.00%)    |
| Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen | 95   | 1  | 1.12%                           | 0.00% | 1.20% | 1.10%<br>(0.00% - 5.70%)    |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>     |  |  |                                 |       |       |                             |
| Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen   | 48   | 0  | 0.00%                           | 2.00% | 2.90% | 0.00%<br>(0.00% - 7.40%)    |
| Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen | 12   | 0  | 0.00%                           | 0.00% | 4.30% | 0.00%<br>(0.00% - 26.50%)   |

\* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Angaben zur Messung |           |
|---------------------|-----------|
| Auswertungsinstitut | Swissnoso |

| Angaben zum untersuchten Kollektiv         |  |   |
|--|--|---|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien Erwachsene             | Alle stationären Patienten ( $\geq 16$ Jahre), bei denen die entsprechenden Operationen (siehe Tabellen mit den Messergebnissen) durchgeführt wurden. |
|  | Einschlusskriterien Kinder und Jugendliche | Alle stationären Patienten ( $\leq 16$ Jahre), bei denen eine Blinddarmoperation durchgeführt wurde.  |
|  | Ausschlusskriterien                        | Patienten, die die Einwilligung (mündlich) verweigern.  |

## 10 Stürze

### 10.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz

Die nationale Prävalenzmessung bietet einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung verschiedener Pflegephänomene. Sie findet an einem im Voraus definierten Stichtag statt. Innerhalb der Messung wurde untersucht, ob die Patienten in den letzten 30 Tagen vor dem Stichtag gestürzt sind.

Weitere Informationen:

[www.anq.ch](http://www.anq.ch), [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu) und [che.lpz-um.eu/deu/lpz-erhebung/pflegephanomene/sturze](http://che.lpz-um.eu/deu/lpz-erhebung/pflegephanomene/sturze)

#### Messergebnisse

|  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>  |       |       |       |       |
| Anzahl hospitalisierte Patienten, die während des aktuellen Spitalaufenthalts bis zum Stichtag gestürzt sind | 0     | 2     | 2     | 1     |
| In Prozent   | 0.00% | 4.00% | 3.40% | 1.60% |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>  |       |       |       |       |
| Anzahl hospitalisierte Patienten, die während des aktuellen Spitalaufenthalts bis zum Stichtag gestürzt sind | 1     | 0     | 0     | 0     |
| In Prozent   | 4.20% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

Bei den hier publizierten Ergebnissen handelt es sich um deskriptive und nicht-risikoadjustierte Ergebnisse.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Angaben zur Messung  |   |
|----------------------|---|
| Auswertungsinstitut  | Berner Fachhochschule   |
| Methode / Instrument | LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) |

| Angaben zum untersuchten Kollektiv             |                     |   |        |
|--|---------------------|---|--------|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten     | Einschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle stationären Patienten <math>\geq 18</math> Jahre (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahre konnten auf freiwilliger Basis in die Messung eingeschlossen werden.</li> <li>▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung.</li> </ul> |        |
|  | Ausschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt,</li> <li>▪ Säuglinge der Wochenbettstation,</li> <li>▪ Pädiatriestationen, Kinder und Jugendliche (<math>\leq 16</math> Jahre)</li> <li>▪ Wochenbettstationen, Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum.</li> </ul>                                   |        |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>      |                     |   |        |
| Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2015 | 67                  | Anteil in Prozent (Antwortrate)   | 67.00% |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>        |                     |   |        |
| Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2015 | 11                  | Anteil in Prozent (Antwortrate)   | 53.00% |

## 11 Wundliegen

Ein Wundliegen (sog. Dekubitus) ist eine lokal begrenzte Schädigung der Haut und / oder des darunterliegenden Gewebes, in der Regel über knöchernen Vorsprüngen, infolge von Druck oder von Druck in Kombination mit Schwerkraften.

### 11.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (bei Erwachsenen sowie Kindern und Jugendlichen)

Die nationale Prävalenzmessung bietet einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung verschiedener Pflegephänomene. Sie findet an einem im Voraus definierten Stichtag statt. Innerhalb der Messung wurde untersucht, ob die Patienten an einer oder mehreren Druckstellen leiden infolge von Wundliegen.

Spitäler und Kliniken mit einer expliziten Kinderabteilung führen seit 2013 die Prävalenzmessung Dekubitus auch bei Kindern und Jugendlichen durch, denn Dekubitus ist auch im Kinderbereich ein wichtiger Qualitätsindikator und ein noch oft unterschätztes Pflegeproblem. Bei Kindern steht der Dekubitus in engem Zusammenhang mit eingesetzten Hilfsmitteln wie z. B. Schienen, Sensoren, Sonden etc. Ein weiterer Risikofaktor ist die entwicklungsbedingte, eingeschränkte verbale Kommunikationsmöglichkeit im Säuglings- und Kindesalter sowie die unterentwickelten Hautzellen bei früh- und neugeborenen Kindern.

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

#### Messergebnisse

##### Bei Erwachsenen

|   |   | Vorjahreswerte |      |      | Anzahl Erwachsene mit Dekubitus im 2015 | In Prozent |
|---|---|----------------|------|------|---|------------|
|   |   | 2012           | 2013 | 2014 |   |            |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b> |   |                |      |      |   |            |
| Dekubitusprävalenz                        | Total: Kategorie 1-4  | 1              | 3    | 3    | 2                                       | 3.10%      |
|   | ohne Kategorie 1  | 0              | 1    | 2    | 0                                       | 0.00%      |
| Prävalenz nach Entstehungs-ort            | Im eigenen Spital entstanden, einschl. Kategorie 1            | 2              | 2    | 2    | 1                                       | 3.40%      |
|   | Im eigenen Spital entstanden, ohne Kategorie 1                | 0              | 0    | 0    | 0                                       | 0.00%      |
|   | In einer anderen Institution entstanden, einschl. Kategorie 1 | 0              | 1    | 1    | 1                                       | 1.70%      |
|   | In einer anderen Institution entstanden, ohne Kategorie 1     | 0              | 1    | 1    | 1                                       | 1.70%      |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>   |   |                |      |      |   |            |
| Dekubitusprävalenz                        | Total: Kategorie 1-4  | 1              | 0    | 0    | 0                                       | 0.00%      |
|   | ohne Kategorie 1  | 0              | 0    | 0    | 0                                       | 0.00%      |
| Prävalenz nach Entstehungs-ort            | Im eigenen Spital entstanden, einschl. Kategorie 1            | 0              | 0    | 0    | 0                                       | 0.00%      |
|   | Im eigenen Spital entstanden, ohne Kategorie 1                | 0              | 0    | 0    | 0                                       | 0.00%      |

|   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|-------|
| In einer anderen Institution entstanden, einschl. Kategorie 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| In einer anderen Institution entstanden, ohne Kategorie 1     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

| Angaben zur Messung  |   |
|----------------------|---|
| Auswertungsinstitut  | Berner Fachhochschule   |
| Methode / Instrument | LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) |

| Angaben zum untersuchten Kollektiv             |                     |   |        |
|--|---------------------|---|--------|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten     | Einschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle stationären Patienten (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 konnten auf freiwilliger Basis in die Erwachsenenmessung eingeschlossen werden.</li> <li>▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung.</li> </ul> |        |
|  | Ausschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt,</li> <li>▪ Säuglinge der Wochenbettstation,</li> <li>▪ Pädiatriestationen, Kinder und Jugendliche (<math>\leq 16</math> Jahre)</li> <li>▪ Wochenbettstationen, Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum.</li> </ul>             |        |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Interlaken</b>      |                     |   |        |
| Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2015 | 67                  | Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)   | 67.00% |
| <b>Spitäler fmi AG, Spital Frutigen</b>        |                     |   |        |
| Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2015 | 11                  | Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)   | 53.00% |

## 12 Weitere Qualitätsmessung

### 12.1 Weitere eigene Messung

#### 12.1.1 Sturz Inzidenzmessung

Inzidenzrate Sturzereignisse von 01.01.2015 - 31.12.2015

Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“ durchgeführt.  
Stationäre Patienten (01.01.2015 - 31.12.2015)

#### Anzahl Stürze total

Frutigen: 50

Interlaken: 182 inkl. Mehrfachstürze

#### Anzahl mit Behandlungsfolgen

Frutigen: 10

Interlaken: 47

#### Anzahl ohne Behandlungsfolgen

Frutigen: 40

Interlaken: 135

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse sind im Vergleich zum letzten Jahr etwa gleich. Standards und Pflegemassnahmen werden laufend aktualisiert.

#### Angaben zur Messung

|   |  |
|---|--|
| Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument |  |
|---|--|

#### 12.1.2 Dekubitus Inzidenzmessung

Inzidenzrate Dekubitus

Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“ durchgeführt.  
Stationäre Patienten (01.01.2015 - 31.12.2015)

#### Anzahl vorhandene Dekubitus bei Spitaleintritt / Rückverlegung

Frutigen: 6

Interlaken: 9

#### Anzahl erworbene Dekubitus während dem Spitalaufenthalt

Frutigen: 5

Interlaken: 25

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse sind im Vergleich zum letzten Jahr etwa gleich. Standards und Pflegemassnahmen werden laufend aktualisiert und individuell angewendet.

#### Angaben zur Messung

|   |  |
|---|--|
| Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument |  |
|---|--|



## 13 Projekte im Detail

In diesem Kapitel können Sie sich über die wichtigsten Qualitätsprojekte informieren.

### 13.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 13.1.1 Progress Sichere Medikation an Schnittstellen

Das Projekt wird am Standort Spitäler fmi AG, Spital Interlaken durchgeführt.

##### **Projektart**

Externes Projekt der Stiftung für Patientensicherheit Schweiz

##### **Projektziel**

Steigerung der Medikationssicherheit

##### **Projekttablauf / Methodik**

Ab dem 23. November 2015 wird auf der Station Medizin West für jeden neu hospitalisierten Patienten ein systematischer Medikationsabgleich durchgeführt. Dabei wird mit Hilfe des Patienten und externen Leistungserbringern, wie z.B. dem Hausarzt oder dem Apotheker, eine umfassende Liste aller aktuellen Medikamente erstellt. Ziel ist es, diese sogenannte prästationäre Medikationsliste innert 24 Stunden nach Eintritt in die Station erstellt zu haben. Die Liste wird im Klinikinformationssystem als separater Bericht abgespeichert und von den Assistenzärzten visiert. Einsatzgebiet: Station Medizin West

##### **Involvierte Berufsgruppen**

Durchführung durch die Assistenzärzte, die Pflege ist nur marginal betroffen (müssen das Projekt kennen und Angehörige darüber informieren können). Apothekerin: Begleitung des Projektes, Unterstützung und Schulung der Assistenzärzte, QM und Riskmanager: Auswertung der internen Daten für die Übergabe an die Stiftung, Informatik / KISIM Beauftragte: Einführung eines neuen Berichtes im Berichtswesen

##### **Projektelevaluation / Konsequenzen**

Der konsequente Gebrauch der prästationären Medikationsliste im Spital erhöht die Medikationssicherheit, indem sichergestellt wird, dass abgeänderte, hinzugefügte resp. abgesetzte Medikamente über alle Schnittstellen im Spital der aktuellen Medikation entsprechen. Auswertung der Daten durch die Stiftung für Patientensicherheit Schweiz mittels eines internen Monitorings und Laufzettelerhebungen. Die aggregierten Daten werden dem Spital ebenfalls zur Verfügung gestellt.

##### **Weiterführende Unterlagen**

Projektunterlagen der Stiftung für Patientensicherheit Schweiz

## 13.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

### 13.2.1 Patientenbroschüre PATEM

Das Projekt wurde an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“ durchgeführt.

**Projektart**

Internes Projekt (mit Broschüre PATEM von Stiftung für Patientensicherheit)

**Projektziel**

Steigerung der Patientensicherheit

**Projekttablauf / Methodik**

Broschüre mit Themen wie Angehörige, Kinder, bewusstlose und eingeschränkte Patienten, Bescheid geben - Bescheid wissen, Hände desinfizieren, Medikamente, bei Eingriffen von Operationen, Vermeidung von Verwechslungen, Austritt. Die Patienten werden aufmerksam gemacht ihren Beitrag zur Patientensicherheit zu leisten.

Allen stationären Patienten wird im Rahmen der Pflegeanamnese die Broschüre mit erklärenden Worten abgegeben.

**Involvierte Berufsgruppen**

Pflegepersonal, Ärzte, Radiologie, Labor, Anästhesie, OP-Personal, Physiotherapie

**Projektelevaluation / Konsequenzen**

Patienten leisten ihren Beitrag zur Patientensicherheit. Die Spitäler fmi AG lernt aus Fehlern

## 13.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 13.3.1 Sichere Medikation

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“ durchgeführt.

Im Hinblick auf die nächste Re-Zertifizierung durch SanaCERT Suisse im Herbst 2016 wurde der neue Standard Sichere Medikation erarbeitet. Projektstart war im Herbst 2014 mit dem Ziel, den Standard durch SanaCERT Suisse im Herbst 2016 erfolgreich zertifizieren zu lassen.

Am Anfang stand eine Selbstbewertung basierend auf den Bewertungskriterien von SanaCERT im Herbst 2014. Zudem wurden Kliniken besucht, die den Standard bereits eingeführt haben. In interdisziplinärer Zusammenarbeit (Spitalpharmazie, Ärzteschaft und Pflege) wurde ein Konzept Sichere Medikation erstellt. Dabei war hilfreich, dass verschiedene im Standard verlangte Aspekte bereits im Alltag implementiert waren. Gleichzeitig wurde ab Sommer 2015 mit der Erfassung der ersten Kennzahlen zum Standard begonnen. Das Pilotprojekt Progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Schweizerischen Stiftung für Patientensicherheit konnte ideal in das Konzept integriert werden.

Das Konzept Sichere Medikation wird ab Frühjahr 2016 über ganz fmi eingeführt.

Nähere Informationen: [www.sanacert.ch](http://www.sanacert.ch)

### 13.3.2 Risikomanagement

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Spitäler fmi AG, Spital Interlaken“, „Spitäler fmi AG, Spital Frutigen“, „Spitäler fmi AG, Gesundheitszentrum Meiringen“ durchgeführt.

Im Hinblick auf die nächste Re-Zertifizierung durch SanaCERT Suisse im Herbst 2016 wurde der neue Standard Risikomanagement erarbeitet.

Das Thema Risikomanagement wird seit mehreren Jahren bei der Spitäler fmi AG bewirtschaftet. Die Strukturen sind geschaffen, die Dokumentation der Risiken erfolgt mit dem Tool H-RISK.

Basierend auf den Bewertungskriterien von SanaCERT wurde das Risikomanagement seit Herbst 2014 weiter bearbeitet. Ziel ist es, den Standard Risikomanagement im Herbst 2016 erfolgreich durch SanaCERT Suisse zertifizieren zu lassen.

Nähere Informationen: [www.sanacert.ch](http://www.sanacert.ch)

## 14 Schlusswort und Ausblick

Der Fokus unseres Qualitätsmanagements liegt stets auf der Sicherstellung einer guten Behandlungs- und Dienstleistungsqualität, der Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten, der Prozessoptimierung und der Stärkung der Zusammenarbeit mit unseren Partnerinnen und Partnern. Die tägliche Qualitätsarbeit sowie Projektarbeiten konnten dank des grossen Engagements und der guten Zusammenarbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich umgesetzt werden. Vor allem die Anerkennung für Excellence die wir im September 2014 erreichten, war für uns alle ein sehr grosser Erfolg. Durch ausgewählte Verbesserungsprojekte, die aus dem Feedbackbericht der Assessoren resultieren, verbessern wir die Qualität stetig und gehen kontinuierlich weiter auf dem Weg der Business Excellence.

Der Qualitätsbericht wurde von der Geschäftsleitung fmi in der Sitzung vom 23.05.2016 genehmigt.

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot. Das betriebliche Angebot basiert auf der aktuellsten Medizinischen Statistik des Bundesamts für Statistik. Diese Angaben beziehen sich nur auf stationär behandelte Patienten.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal [spitalinformation.ch](http://spitalinformation.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

### Akutsomatik

| Angebotene Spitalplanungs-Leistungsgruppen  |  | Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG |
|---|--|---|
| <b>Basispaket</b>   |  |   |
| Basispaket Chirurgie und Innere Medizin   |  | ✓   |
| <b>Haut (Dermatologie)</b>  |  |   |
| Dermatologie (inkl. Geschlechtskrankheiten)   |  | ✓   |
| Dermatologische Onkologie   |  | ✓   |
| Wundpatienten   |  | ✓   |
| <b>Hals-Nasen-Ohren</b>   |  |   |
| Hals-Nasen-Ohren (HNO-Chirurgie)  |  | ✓   |
| Hals- und Gesichtschirurgie   |  | ✓   |
| Erweiterte Nasenchirurgie mit Nebenhöhlen   |  | ✓   |
| Mittelohrchirurgie (Tympanoplastik, Mastoidchirurgie, Osikuloplastik inkl. Stapesoperationen) |  | ✓   |
| Schild- und Nebenschilddrüsenchirurgie  |  | ✓   |
| Kieferchirurgie   |  | ✓   |
| <b>Nerven chirurgisch (Neurochirurgie)</b>  |  |   |
| Neurochirurgie  |  | ✓   |
| <b>Nerven medizinisch (Neurologie)</b>  |  |   |
| Neurologie  |  | ✓   |
| Sekundäre bösartige Neubildung des Nervensystems  |  | ✓   |
| Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)                         |  | ✓   |
| Zerebrovaskuläre Störungen (ohne Stroke Unit)   |  | ✓   |
| Epileptologie: Komplex-Diagnostik   |  | ✓   |
| <b>Augen (Ophthalmologie)</b>   |  |   |
| Ophthalmologie  |  | ✓   |
| Lid- / Tränenapparat- und plastische Probleme   |  | ✓   |
| Glaukom   |  | ✓   |
| Katarakt  |  | ✓   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Hormone (Endokrinologie)</b>   |   |
| Endokrinologie  | √ |
| <b>Magen-Darm (Gastroenterologie)</b>   |   |
| Gastroenterologie   | √ |
| Spezialisierte Gastroenterologie  | √ |
| <b>Bauch (Viszeralchirurgie)</b>  |   |
| Viszeralchirurgie   | √ |
| Grosse Lebereingriffe   | √ |
| Tiefe Rektumeingriffe   | √ |
| <b>Blut (Hämatologie)</b>   |   |
| Aggressive Lymphome und akute Leukämien   | √ |
| Indolente Lymphome und chronische Leukämien                                     | √ |
| Myeloproliferative Erkrankungen und Myelodysplastische Syndrome                 | √ |
| <b>Gefässe</b>  |   |
| Gefässchirurgie periphere Gefässe (arteriell)                                   | √ |
| Interventionen periphere Gefässe (arteriell)                                    | √ |
| Gefässchirurgie intraabdominale Gefässe   | √ |
| Interventionen intraabdominale Gefässe  | √ |
| Gefässchirurgie Carotis   | √ |
| Interventionelle Radiologie (bei Gefässen nur Diagnostik)                       | √ |
| <b>Herz</b>   |   |
| Kardiologie (inkl. Schrittmacher)   | √ |
| Interventionelle Kardiologie (Koronareingriffe)                                 | √ |
| Implantierbarer Cardioverter Defibrillator / Biventrikuläre Schrittmacher (CRT) | √ |
| <b>Nieren (Nephrologie)</b>   |   |
| Nephrologie (akute Nierenversagen wie auch chronisch terminales Nierenversagen) | √ |
| <b>Urologie</b>   |   |
| Urologie ohne Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'                            | √ |
| Urologie mit Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'                             | √ |
| Radikale Prostatektomie   | √ |
| Komplexe Chirurgie der Niere (Tumornephrektomie und Nierenteilsektion)          | √ |
| <b>Lunge medizinisch (Pneumologie)</b>  |   |
| Pneumologie   | √ |
| Pneumologie mit spez. Beatmungstherapie   | √ |
| Polysomnographie  | √ |
| <b>Bewegungsapparat chirurgisch</b>   |   |
| Chirurgie Bewegungsapparat  | √ |
| Orthopädie  | √ |
| Handchirurgie   | √ |
| Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens                                     | √ |
| Arthroskopie des Knies  | √ |
| Rekonstruktion obere Extremität   | √ |
| Rekonstruktion untere Extremität  | √ |
| Wirbelsäulenchirurgie   | √ |
| Spezialisierte Wirbelsäulenchirurgie  | √ |
| Plexuschirurgie   | √ |
| <b>Rheumatologie</b>  |   |
| Rheumatologie   | √ |

|  |   |
|--|---|
| Interdisziplinäre Rheumatologie  | √ |
| <b>Gynäkologie</b>   |   |
| Gynäkologie  | √ |
| Maligne Neoplasien des Corpus uteri  | √ |
| Maligne Neoplasien des Ovars   | √ |
| Maligne Neoplasien der Mamma   | √ |
| <b>Geburtshilfe</b>  |   |
| Grundversorgung Geburtshilfe (ab 34. SSW und $\geq$ 2000g)                 | √ |
| Geburtshilfe (ab 32. SSW und $\geq$ 1250g)                                 | √ |
| Spezialisierte Geburtshilfe  | √ |
| <b>Neugeborene</b>   |   |
| Grundversorgung Neugeborene (Level I und IIA, ab 34. SSW und $\geq$ 2000g) | √ |
| Neonatologie (Level IIB, ab 32. SSW und $\geq$ 1250g)                      | √ |
| Spezialisierte Neonatologie (Level III)                                    | √ |
| <b>Strahlentherapie ((Radio-)Onkologie)</b>                                |   |
| Onkologie  | √ |
| Radio-Onkologie  | √ |
| <b>Schwere Verletzungen</b>  |   |
| Unfallchirurgie (Polytrauma)   | √ |
| Ausgedehnte Verbrennungen (IVHSM)  | √ |



## Spitäler fmi AG

# Qualitätspolitik

Geschäftsleitung



## ■ Dokumenteneigenschaften

|                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| <b>Änderungsdatum</b>        | 04.05.2015                     |
| <b>Gültig ab</b>             | 04.05.2015                     |
| <b>Version</b>               | 4                              |
| <b>Ersetzt Version</b>       | 3.0 / 15.04.2011               |
| <b>Verfasst durch</b>        | Qualitätskommission            |
| <b>Freigegeben durch</b>     | Geschäftsleitung am 04.05.2015 |
| <b>Prozessverantwortlich</b> | Qualitätskommission            |

## ■ Dokumentenverlauf

| Änderungsdatum | Version | Bearbeiter          | Änderungen    |
|----------------|---------|---------------------|---------------|
| 07.04.2003     | 1       |                     |               |
| 04.05.2007     | 2       | Qualitätskommission | Überarbeitung |
| 15.04.2011     | 3       | Qualitätskommission | Anpassung     |
| 04.05.2015     | 4       | Qualitätskommission | Überarbeitung |
|                |         |                     |               |
|                |         |                     |               |

## Qualitätspolitik der Spitäler fmi AG

- Die Spitäler fmi AG orientiert sich an EFQM (European Foundation for Quality Management), einem ganzheitlichen, umfassenden Qualitätsmanagementsystem. Das Qualitätsmanagement und die erarbeiteten Standards werden durch sanaCERT suisse überprüft.
- Das Qualitätsmanagement ist für uns ein wichtiger Faktor für den langfristigen Unternehmenserfolg und die Attraktivitätssteigerung der Spitäler fmi AG.
- Die Qualitätsarbeit soll praxisorientiert sein und nachweislichen Nutzen bringen. Wir arbeiten prozessorientiert und mit definierten Standards. Schwerpunkte in unserer Qualitätssicherung und -entwicklung sind die Verbesserung:
  - der Zufriedenheit unserer Patienten, Mitarbeiter und Partner
  - unserer Prozessabläufe zur Steigerung der Effektivität und Effizienz
  - der Ergebnisqualität
  - und Erhöhung der Patientensicherheit
- Wir überprüfen unsere Leistungen und Ergebnisse regelmässig und berichten darüber in einem jährlichen Q-Bericht.
- Wir definieren jährlich die Qualitäts-Ziele für die Spitäler fmi AG.
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Rahmen von EKAS sind weitere wichtige Elemente des Qualitätsmanagements.
- Über die Arbeiten und Ergebnisse der Qualitätsarbeit werden die Mitarbeitenden regelmässig informiert.

## Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:  
H+ Die Spitäler der Schweiz  
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht)



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

## Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität Akutsomatik (**FKQA**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/servicenav/ueber\\_uns/fachkommissionen/qualitaet\\_akutsomatik\\_fkqa](http://www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa)



Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (**GDK**) empfiehlt den Kantonen, die Spitäler zur Berichterstattung über die Behandlungsqualität zu verpflichten und ihnen die Verwendung der H+-Berichtsvorlage und die Publikation des Berichts auf der H+-Plattform [www.spitalinformation.ch](http://www.spitalinformation.ch) nahe zu legen.



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen "Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität" der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (**SAMW**).



Die **Stiftung Patientensicherheit Schweiz** ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen.

Siehe auch: [www.patientensicherheit.ch](http://www.patientensicherheit.ch)



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (**ANQ**) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: [www.anq.ch](http://www.anq.ch)